

Anexo del Servicio BT Smartnumbers Protect Parte B – Descripción del Servicio

Sección A – El Servicio

1. COMPONENTES ESTÁNDAR DEL SERVICIO

- 1.1** BT prestará al Cliente los siguientes Servicios de acuerdo con los detalles establecidos en el Pedido:
- 1.1.1** Capacidad de Software como Servicio (SaaS);
 - 1.1.2** Acceso a la cuenta Smartnumbers Hub, tal y como se describe con más detalle en el apartado 1.2;
 - 1.1.3** Llamadas individuales evaluadas según un modelo de aprendizaje;
 - 1.1.4** Informes bajo demanda con datos de telefonía relativos a cada llamada (los datos de telefonía no incluyen CLI en los que el llamante haya eliminado la presentación de la identificación de su línea debido a restricciones normativas y de privacidad de datos);
 - 1.1.5** Fácil integración y configuración mediante una plataforma alojada; y
 - 1.1.6** Herramientas de análisis posterior a la llamada para identificar, investigar y prevenir el fraude.
- 1.2** **Informes y Herramientas basados en web** - BT proporcionará al Cliente un portal web seguro de autoservicio ("**Smartnumbers Hub**") para acceder a los informes y a las herramientas administrativas. Smartnumbers Hub incluye las siguientes herramientas básicas:
- 1.2.1** registro de auditoría de las acciones del Usuario dentro del Smartnumbers Hub;
 - 1.2.2** informe(s) que muestra(n) un resumen del rendimiento del servicio, como el número de llamadas de alto riesgo y el porcentaje que representan respecto al total de llamadas atendidas;
 - 1.2.3** informe(s) que permitan visualizar la actividad sospechosa de fraude. Por ejemplo, el número de llamadas recibidas, los metadatos de esas llamadas, la hora y la fecha en que se ven las llamadas, así como quién está investigando;
 - 1.2.4** capacidad de asignar casos a un Usuario para su gestión;
 - 1.2.5** informe(s) sobre otras informaciones como listas de denegación, números falsos, etc.;
 - 1.2.6** la capacidad de gestionar la lista de defraudadores.
- 1.3** El Cliente podrá supervisar el sistema, ver y generar informes y realizar los cambios de configuración necesarios.

2. OPCIONES DE SERVICIO

BT proporcionará al Cliente cualquiera de las siguientes opciones según lo establecido en cualquier Pedido aplicable y de acuerdo con los detalles establecidos en dicho Pedido:

2.1 Opción del Plugin Smartnumbers Protect

- 2.1.1** Esta opción se selecciona cuando el proveedor de red de voz del Cliente es un operador distinto de BT. En ese caso, se espera que la infraestructura del Centro de Contacto del cliente reenvíe la señalización de la llamada a la plataforma Smartnumbers para ejecutar el cálculo de la puntuación de riesgo, en lugar de a la red de voz.

2.2 Consorcio Smartnumbers.

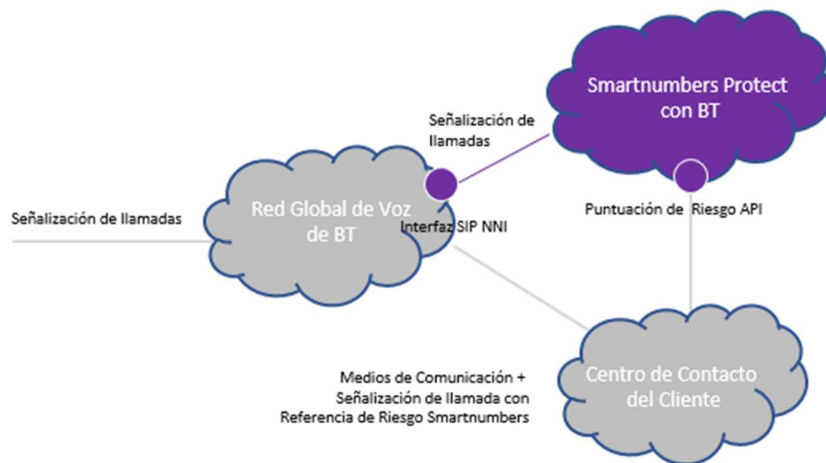
- 2.2.1** El Cliente puede convertirse en miembro del Consorcio Smartnumbers sobre una base de opt-in. El Cliente indicará en el Pedido si desea formar parte del consorcio. BT proporcionará al Cliente más detalles sobre el consorcio si el Cliente selecciona esta opción de Servicio.
- 2.2.2** La función de lista de denegación del Consorcio Smartnumbers destaca las llamadas entrantes de estafadores que hayan atacado a otros clientes de Smartnumbers.

2.2.3 El Cliente puede elegir unirse al Consorcio Smartnumbers en cualquier momento durante el Periodo de Suscripción, pero la adhesión requiere una firma autorizada del Cliente.

3. LÍMITE DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1 La responsabilidad de BT de prestar y gestionar el Servicio se limita física y lógicamente al siguiente límite de gestión del servicio:

3.1.1 Estándar (también conocida como versión Integrada en la Red): BT prestará y gestionará el Servicio desde la interfaz SIP NNI hasta la API de puntuación de riesgos, tal como se detalla en color morado en el diagrama siguiente; o bien



3.1.2 Opción de Plugin: BT proporcionará y gestionará el Servicio para el cálculo de la puntuación de riesgo y la presentación de sus resultados a través de SIP o API, tal y como se detalla en color morado en el siguiente diagrama.



- 3.2 El Apartado 3.1.1 o 3.1.2, según la opción seleccionada, constituye el "**Límite de Gestión del Servicio**".
- 3.3 BT no será responsable del Servicio fuera de los "Límites de Gestión del Servicio".
- 3.4 BT no garantiza ni de manera expresa ni implícita, que el Servicio funcione si para su uso el cliente utiliza algún equipo o software suyo o de cualquier tercero no proporcionados por BT.
- 3.5 El Cliente es responsable de configurar sus sistemas para llamar a la API de Smartnumbers Protect para recibir la Puntuación de Riesgo de Smartnumbers Protect y consumir los resultados en su sistema final en función de los requisitos empresariales del Cliente.
- 3.6 Para la versión Plugin, el Cliente es responsable de asegurar que su infraestructura de centro de contacto reenvíe la señalización de llamada entregada por el operador de terceros a la plataforma SmartNumbers para el cálculo del puntaje de riesgo, ya sea a través de SIP NNI hairpinning o una API de análisis de llamadas.

4. REQUISITOS PREVIOS DE SERVICIO

- 4.1 El Cliente dispondrá de los siguientes servicios necesarios para el funcionamiento del Servicio:
 - (a) servicios del paquete de BT Global Voice (Inbound Contact Global o BT One Voice Global SIP Trunking) - necesarios para la opción Estándar, no necesarios para la Opción Plugin.)
 - (b) plataforma de centro de contacto: no es necesario que la proporcione BT;
 - (c) conectividad a Internet. - no es necesario que BT la proporcione (cada uno de ellos es un "**Servicio Previo Requerido**")

5. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

- 5.1 El Cliente llevará a cabo las Pruebas de Aceptación del Servicio en un plazo de cinco (5) Días Laborables tras recibir la notificación de BT ("**Periodo de Prueba de Aceptación**").
- 5.2 El Servicio será aceptado por el Cliente si éste confirma su aceptación por escrito durante el Periodo de Pruebas de Aceptación o se considerará aceptado por el Cliente si éste no notifica lo contrario a BT antes de que finalice el Periodo de Pruebas de Aceptación.
- 5.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5.4, la Fecha de Servicio Operativo será la primera de las siguientes fechas:
 - 5.3.1 la fecha en que el Cliente confirme o BT considere la aceptación del Servicio por escrito de conformidad con el apartado 5.2;
 - 5.3.2 la fecha del primer día siguiente al Periodo de Prueba de Aceptación; o
 - 5.3.3 la fecha en que el Cliente comience a utilizar el Servicio.
- 5.4 Si, durante el Periodo de Pruebas de Aceptación, el Cliente notifica a BT que no se han superado las Pruebas de Aceptación, BT subsanará la no conformidad sin demoras indebidas y notificará al Cliente que BT ha subsanado la no conformidad e informará al Cliente de la Fecha de Servicio Operativo.

Sección B – Gestión del Servicio

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

- 6.1. **A ESTE SERVICIO LE SERÁ DE APLICACIÓN EL ANEXO DE GESTIÓN DEL SERVICIO AL QUE SE HACE REFERENCIA EN EL PEDIDO.**
- 6.2. LA RESPUESTA INICIAL, LA FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN Y EL OBJETIVO DE RESOLUCIÓN VARÍAN EN FUNCIÓN DEL ANEXO DE GESTIÓN DEL SERVICIO:

NIVELES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

Las Incidencias recibidas se registrarán en las herramientas de registro de incidencias de BT y se gestionarán hasta su resolución de acuerdo con las directrices proporcionadas. Esto incluye la respuesta inicial, la frecuencia de actualización y el plazo de resolución previsto. Esto se comunicará como parte de las actualizaciones periódicas del servicio de BT.

Gravedad	Definición	Reacción Inicial	Frecuencia de actualización	Objetivo
1	Alto impacto con una o más funciones empresariales básicas completamente incapaces de realizarse.	15 minutos	1 hora	4 horas
2	Interrupción significativa del servicio que no pueda mitigarse, es decir, reducción de la capacidad o la funcionalidad	30 minutos	2 horas	8 horas
3	Impacto medio para el cliente, es decir, impacto intermitente en el servicio.	4 horas	4 horas	24 horas
4	Impacto de negocio muy pequeño o nulo, es decir, pérdida de una función no crítica.	24 horas	24 horas	48 horas

La notificación inicial y el tiempo de respuesta comienzan a partir del momento en que se informa a BT del problema del Servicio a través del servicio de asistencia.